

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

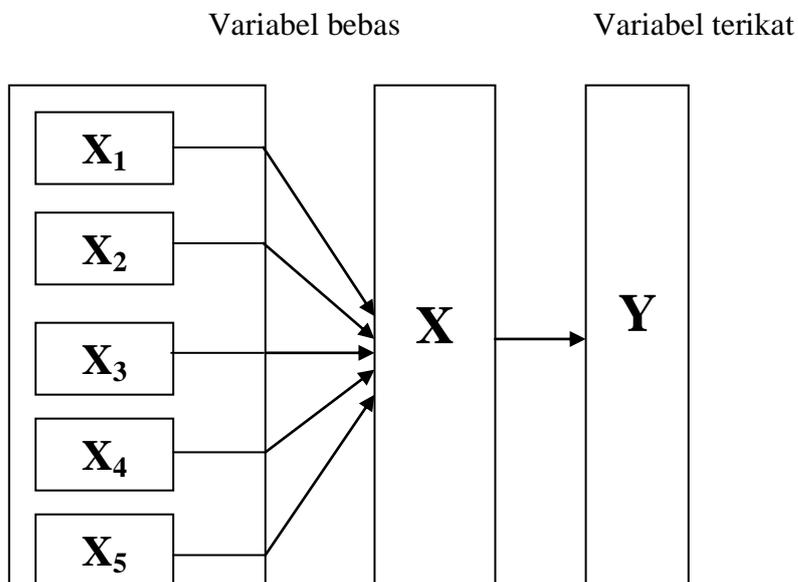
Pendekatan penelitian yang digunakan oleh penulis sifatnya adalah kuantitatif. Maksudnya kuantitatif adalah suatu pendekatan yang banyak menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran data tersebut, serta penampilan dari hasilnya.

Sedangkan untuk pengolahan data digunakan metode analisa statistik deskriptif untuk menganalisa data konsumen dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. (Sugiyono,2003:142). Sedangkan untuk mengetahui hubungan antara pelayanan terhadap kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya digunakan analisa statistika inferensia yaitu analisa regresi linier berganda karena menggunakan lebih dari satu variabel bebas yang diteliti.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis PT. Kereta Api Indonesia (Persero) daerah Operasi 8 Surabaya.

## B. Identifikasi Variabel

Hubungan antara variabel diatas dapat digambarkan seperti dibawah ini :



Gambar 3.1  
Rancangan penelitian

Keterangan :

$X_1$  : bukti langsung (*Tangibles*)

$X_2$  : keandalan (*Reliability*)

$X_3$  : daya tanggap (*Responsiveness*)

$X_4$  : jaminan (*Assurance*)

$X_5$  : empati (*Empathy*)

$Y$  : kepuasan penumpang

## C. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, variabel bebas dan terikat.

Sebagai variabel bebasnya adalah pelayanan dan kepuasan penumpang

kereta api kelas bisnis adalah variabel terikatnya. Variabel-variabel tersebut adalah :

1. **Variabel bebas (*independent variable*)** yaitu variabel yang mempengaruhi variabel perubahan nilai variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah :

- a. Bukti langsung/*Tangibles* ( $X_1$ ) adalah atribut pelayanan yang berwujud, meliputi kebersihan dan kerapian, penampilan / kerapian berpakaian, penataan eksterior dan interior. Penataan eksterior seperti stasiun, ruang tunggu yang luas dan juga adanya ruang tunggu khusus bagi penumpang kelas eksekutif yang di lengkapi AC serta toilet yang selalu bersih untuk kelas eksekutif. Sedang interior itu sendiri seperti tatanan dan kerapian dekorasi di dalam stasiun.
- b. Keandalan/*Reliability* ( $X_2$ ), merupakan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan terpercaya, meliputi ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan, memberikan tempat duduk sesuai keinginan penumpang, serta memberikan kenyamanan untuk penumpang kereta api kelas bisnis yang dulunya hanya menggunakan kipas angin sekarang menggunakan AC di gerbong kereta.
- c. Daya tanggap/*Responssives* ( $X_3$ ), keinginan para karyawan/kru untuk membantu para pelanggan dan memberikan dengan tanggap, meliputi kemampuan karyawan/kru untuk cepat tanggap dalam

menghadapi masalah yang timbul dalam perjalanan, kemampuan karyawan dalam menghadapi keluhan yang disampaikan penumpang seperti apabila tiket sudah habis terjual saat liburan atau *peak season* maka akan di usahakan untuk menambah gerbong atau mungkin ketika penumpang tidak nyaman dengan fasilitas yang telah disediakan, serta kemampuan komunikasi yang efektif dengan penumpang.

- d. Jaminan/*Assurance* ( $X_4$ ), kemampuan perusahaan dalam memberikan jaminan kepada pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, mencakup keamanan dalam mengendarai kereta api, sikap dan teknis pelayanan karyawan/kru, serta tidak adanya asap rokok di seluruh rangkaian kereta api. Selain itu dalam setiap perjalanan para penumpang mendapatkan asuransi jiwa jasa raharja.
- e. Empati/*Empathy* ( $X_5$ ), kemampuan untuk memahami diri konsumen lebih mendalam, mencakup kesediaan karyawan/kru dalam memahami para penumpang, serta kemudahan penumpang untuk memperoleh tiket yang tidak hanya bisa diperoleh di stasiun tetapi para calon penumpang juga bisa memperoleh tiket di website PT. Kereta Api (Persero), pusat perbelanjaan, kantor pos serta keagenan *online* lainnya.

2. **Variabel terikat (*dependent variable*)**, yaitu kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis KA Mutiara Timur Jurusan Surabaya –

Banyuwangi, dengan 3 indikator yaitu: Perasaan puas; Selalu membeli produk/jasa; Rekomendasi kepada orang lain.

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

Adapun jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, yaitu :

##### **1. Data primer**

Adalah data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original (Kuncoro,2001:25) dalam penelitian ini data primer diperoleh dari penumpang kereta api kelas bisnis PT. Kereta Api (Persero) Daop 8 Surabaya yang menyangkut dimensi kualitas pelayanan jasa yang merupakan variabel bebas (X) meliputi Bukti Langsung (*Tangibles*)  $X_1$ , Keandalan (*Reliability*)  $X_2$ , Daya Tanggap (*Responsiveness*)  $X_3$ , Jaminan (*Assurance*)  $X_4$  dan Empati (*Empathy*)  $X_5$  dan satu variabel terikat (Y) yaitu kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis.

##### **2. Data sekunder**

Adalah data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data atau perusahaan, atau organisasi yang dipakai sebagai obyek dalam penelitian dan di publikasikan kepada masyarakat pengguna data (Kuncoro,2001:25), dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari PT. Kereta Api (Persero) Daop 8 Surabaya yang berkaitan dengan jumlah penumpang kereta api kelas bisnis PT. Kereta Api (Persero) Daop 8 Surabaya.

## E. Populasi dan Sampel

1. Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, hasil menghitung atau pengukuran, kuantitatif atau kualitatif dari pada karakteristik tertentu mengenai sekumpulan obyek yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya (Sudjana dalam Fatihudin, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang kereta api kelas bisnis PT. Kereta Api ( Persero ) Daop 8 Surabaya.
2. Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono dalam Fatihudin, 2014). Sampel dalam penelitian ini adalah penumpang kereta api kelas bisnis yang telah menggunakan jasa kereta api kelas bisnis KA Mutiara Timur Jurusan Surabaya – Banyuwangi. Penulis menetapkan jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden. Hal tersebut diambil dari 344 penumpang kereta api kelas bisnis pada tgl 13 agustus 2014 yang menggunakan KA Mutiara Timur Jurusan Surabaya-Banyuwangi. Metode penentuan sampel yang digunakan adalah metode *Purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel terhadap sekelompok subyek didasarkan atas ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu karena peneliti menganggap sampel tersebut memiliki informasi yang diperlukan dalam penelitiannya. *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan khusus sehingga layak dijadikan sampel. Peneliti menggunakan metode *Purposive sampling* karena penelitian skripsi yang dilakukan hanya terhadap penumpang kereta api kelas

bisnis yang telah menggunakan jasa KA Mutiara Timur Jurusan Surabaya-Banyuwangi.

#### **F. Prosedur Pengumpulan Data**

Prosedur pengumpulan data, khususnya data sekunder dilakukan dengan mengutip secara langsung atau arsip-arsip yang berisikan data-data perusahaan yang berhubungan penelitian dan merupakan data yang telah diolah dengan sistematis untuk digunakan sebagai alat pembukti masalah dalam penelitian. Sedangkan alat pengumpulan data pada penelitian ini adalah :

##### **1. Studi Lapangan**

Studi lapangan dilakukan untuk mengungkap adanya hubungan antara pelayanan terhadap kepuasan penumpang. Pada pengumpulan data ini penulis melakukan peninjauan secara langsung ke stasiun tempat keberangkatan kereta api kelas bisnis KA Mutiara Timur jurusan Surabaya-Banyuwangi dimulai pada tanggal 10 - 12 Agustus 2014 mulai pukul 07.30 – 08.30 wib.

##### **2. Kuisisioner**

Sebelum kuisisioner disebarkan ke responden dilakukan tryout terlebih dahulu untuk mengetahui kevalidan data. Penulis melakukan penjadwalan pembagian kuisisioner terhadap 100 sampel yang dilakukan selama 1 (satu) hari dimulai pada tanggal 13 Agustus 2014 dengan ikut mengendarai kereta api kelas bisnis KA Mutiara Timur

jurusan Surabaya-Banyuwangi. Kuisisioner tersebut kembali terkumpul 100.

### 3. Pengolahan Data

Data diperoleh dari hasil kuisisioner yang telah dibagikan oleh penulis terhadap penumpang kereta api kelas bisnis KA Mutiara Timur jurusan Surabaya-Banyuwangi. Data diolah menggunakan *SPSS* versi 16.

## G. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknis analisis data yaitu :

### 1. Uji Instrumen

#### a. Validitas

Validitas merupakan suatu pengujian instrument yang digunakan untuk mengukur kevalidan data. Dalam penelitian ini uji validitas diukur dengan menggunakan rumus Korelasi Pearson. Korelasi Pearson adalah salah satu rumus yang dapat digunakan untuk melakukan uji validitas data dengan program *SPSS*. Menurut Sugiono (2003:14) bahwa data dikatakan valid apabila mempunyai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau 5%.

#### b. Reliabilitas

Suatu alat ukur instrumen disebut reliabel atau handal apabila instrumen tersebut dalam melakukan pengukuran suatu gejala pada waktu berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang relatif sama. Untuk menguji realibilitas digunakan *alpha Cronbach*. Masing-masing variabel dalam penelitian ini

dihitung dengan *alpha Cronbach* untuk mengetahui reliabilitas skala pengukuran. Kriteria reliabilitas  $\alpha$  (Alpha) dikatakan reliabel apabila koefisien  $\alpha$  lebih besar dari 0,6 sebaliknya apabila koefisien  $\alpha$  lebih kecil atau kurang dari 0,6 menunjukkan tidak konsisten (Sugiyono,2003).

## 2. Analisis Deskriptif

Penulis akan menguraikan secara deskriptif hasil uji instrument dan pengamatan di lapangan dengan bahasa yang lugas dan mudah dipahami guna membahas fenomena yang terjadi secara menyeluruh.

## 3. Analisis regresi linier berganda

Analisa digunakan untuk mengetahui model regresi yang terbentuk yang dapat mewakili informasi mengenai hubungan antara pelayanan terhadap kepuasan penumpang kereta api kelas bisnis PT. Kereta Api (Persero) Daop 8 Surabaya. Dalam penelitian ini alat atau instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner, dimana kuisisioner merupakan salah satu instrumen yang dianggap lebih efektif dan praktis untuk mengumpulkan data penelitian. Kuisisioner digunakan sebagai alat untuk mengambil data pada responden. Pengukuran untuk masing-masing variabel dilakukan dalam bentuk skoring menurut skala likert. Skala likert merupakan metode yang mengukur sikap responden dengan menyatakan puas atau ketidakpuasannya terhadap subyek, obyek,

atau kejadian tertentu, yang dijabarkan dalam pernyataan yang ada dalam kuisioner. (Sugiyono,2003). Metode yang paling sering digunakan ini dikembangkan oleh Rensis Likert sehingga dikenal dengan nama skala likert. Nama lain dari skala ini adalah *summasted ratings method*. Skala likert dalam penelitian ini menggunakan lima angka penilaian dimana angka 1 menunjukkan nilai terendah dan nilai 5 menunjukkan nilai tertinggi. Adapun kriteria penilaian tersebut adalah sebagai berikut :

a. Varibel Terikat

1. Untuk jawaban Sangat Tidak Baik dengan skor nilai 1.
2. Untuk jawaban Tidak Baik dengan skor nilai 2.
3. Untuk jawaban Cukup Baik dengan skor nilai 3.
4. Untuk jawaban Baik dengan skor nilai 4.
5. Untuk jawaban Sangat Baik dengan skor nilai 5.

b. Variabel bebas

1. Untuk jawaban Sangat Tidak Puas dengan skor nilai 1.
2. Untuk jawaban Tidak Puas dengan skor nilai 2.
3. Untuk jawaban Cukup Puas dengan skor nilai 3.
4. Untuk jawaban Puas dengan skor nilai 4.
5. Untuk jawaban Sangat Puas dengan skor nilai 5.

Setelah data terisi, maka data tersebut diolah dengan menggunakan *software SPSS* versi 16 untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing

variabel bebas (X) yang digunakan terhadap variabel terikat (Y), maka peneliti menggunakan model analisis regresi berganda dengan persamaan :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 \dots\dots\dots$$

Dimana:

Y = kepuasan penumpang

a = konstanta

X<sub>1</sub> = bukti langsung (*Tangibles*)

X<sub>2</sub> = keandalan (*Reliability*)

X<sub>3</sub> = daya tanggap (*Responsiveness*)

X<sub>4</sub> = jaminan (*Assurance*)

X<sub>5</sub> = empati (*Empathy*)

b<sub>1</sub>...b<sub>5</sub> = koefisien regresi

#### 4. Prosedur Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu uji simultan atau uji-F dan uji parsial atau uji-t yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

##### a. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel-variabel bebas (X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>, X<sub>4</sub>, X<sub>5</sub>), secara bersama-sama mempunyai hubungan yang signifikan terhadap variabel (Y). Langkah-langkahnya sebagai berikut:

- Merumuskan hipotesis.

Ho:  $b_i (i:1,2,3,4,5) = 0$ , artinya variabel bebas tidak mempunyai hubungan yang signifikan terhadap variabel terikat.

Ha:  $b_i (i,1,2,3,4,5) \neq 0$ , artinya variabel bebas mempunyai hubungan yang signifikan terhadap variabel terikat.

- Menentukan besarnya F hitung dengan formula, sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2 (N - m - 1)}{m (1 - R^2)}$$

Dimana :

$R^2$  = Koefisien determinasi.

N = jumlah sampel.

m = jumlah variabel yang ada.

R = koefisien korelasi antara Y dengan  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$

(Hadi, 2001:33)

- Membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  pada tingkat signifikansi 5 % .
  - 1) Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka Ho ditolak dan Ha diterima, yang berarti ada hubungan yang signifikan dari variabel-variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ ), secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y).
  - 2) Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka Ho diterima dan Ha ditolak, yang berarti ada hubungan yang tidak

signifikan dari variabel-variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ ), secara bersama-sama terhadap variabel terikat ( $Y$ ).

b. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji tingkat signifikan masing-masing hubungan variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ ), secara individu terhadap variabel terikat ( $Y$ ). Langkah-langkah adalah sebagai berikut :

- Merumuskan hipotesis.

$H_0: b_i = (i: 1,2,3,4,5) = 0$ , artinya secara individu tidak ada hubungan yang signifikan antara  $X_i$  dengan  $Y$ , dengan asumsi variabel lainnya konstan.

$H_a: b_i = (i: 1,2,3,4,5) \neq 0$ , artinya secara individu tidak ada hubungan yang signifikan antara  $X_i$  dengan  $Y$ , dengan asumsi variabel lainnya konstan.

- Menghitung besarnya t dengan formula.

$$t = \frac{b - \beta}{S\beta}$$

Dimana :

$b$  = koefisien regresi parsial sampel.

$\beta$  = koefisien regresi parsial populasi.

$S\beta$  = standar error koefisien regresi parsial

- Membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  pada tingkat signifikansi 5%.

- 1) Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti ada hubungan yang signifikan dari variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ).
- 2) Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang berarti tidak ada hubungan yang signifikan dari variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ).